



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Obstetricia

“ASOCIACIÓN ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS
OBSTÉTRICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS
GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE
SALUD COLLIQUE III ZONA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Obstetra

Autoras:

Kristell Yaline Llanto Mateo

Irma Sedano Soto

Asesor:

Mg. Margarita Eli Oscategui Pena

Lima - Perú

2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	13
<i>1.2.1. Problema General</i>	<i>13</i>
<i>1.2.2. Problemas Específicos</i>	<i>14</i>
1.3. Objetivos	14
<i>1.3.1. Objetivo general</i>	<i>14</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>15</i>
<i>1.4.1. Hipótesis general.....</i>	<i>15</i>
<i>1.4.2. Hipótesis específicas.....</i>	<i>15</i>

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 18

2.1. Antecedentes 18

2.1.1. Antecedentes internacionales 18

2.1.2. Antecedentes nacionales 21

2.2. Bases Teóricas..... 24

2.2.1. Calidad de un servicio 24

2.2.2. Enfoques conceptuales para una política de atención en salud 24

2.2.3. Satisfacción del usuario 25

2.2.4. Evaluación o medición de la satisfacción 26

2.2.5. Atención prenatal 28

2.2.6. Características de la atención prenatal 28

2.2.7. Vigilancia prenatal..... 30

2.2.8. Asistencia a la atención prenatal..... 31

2.2.9. Satisfacción en la atención prenatal 31

2.2.10. Características obstétricas 32

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 35

3.1. Tipo de investigación..... 35

3.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) 36

3.2.1. Población 36

3.2.2. Muestra..... 36

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos 38

3.3.1. Técnica de recolección 38

3.3.2. <i>Instrumento de recolección</i>	38
3.4. Procedimiento	41
3.5. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	43
CAPÍTULO V. DISCUAIÓN YCONCLUSIONES	54
5.1. Discusión	54
5.2. Conclusiones	59
REFERENCIAS	61
ANEXOS	67
Anexo n.º 1. Consentimiento Informado.....	67
Anexo n.º2. Cuestionario de datos obstétricos	68
Anexo n.º3. Cuestionario de satisfacción al cliente	69
Anexo n.º4. Validación de Juicio de expertos	71
Anexo n.º5. Análisis de confiabilidad – Prueba Piloto	74
Anexo n.º6. Autorización Institucional.....	75
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	77
ACTA DE SUSTENTACIÓN	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.....	43
Tabla 2 . Características obstétricas de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.....	44
Tabla 3. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.	45
Tabla 4. Asociación entre las características obstétricas y el nivel de satisfacción en la capacidad de respuesta en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.	46
Tabla 5. Asociación entre las características obstétricas y el nivel de satisfacción en la empatía en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.....	47
Tabla 6. Asociación entre las características obstétricas y el nivel de satisfacción en la seguridad en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.....	48
Tabla 7. Asociación entre las características obstétricas y el nivel de satisfacción en la fiabilidad en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.....	50
Tabla 8. Asociación entre las características obstétricas y el nivel de satisfacción en los aspectos tangible en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.	52

Tabla 9. Asociación entre las características obstétricas y el nivel de satisfacción en la
atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III Zona, 2021.

..... 53

RESUMEN

Objetivo: Establecer la asociación entre las características obstétricas y el nivel satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de salud Collique III Zona, 2021.

Materiales y Métodos: Estudio transversal, no experimental y analítico. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, el primero basado en las características obstétricas y el segundo sobre el nivel de satisfacción. Se aplicaron a una muestra de 73 gestantes que acudieron a la atención prenatal.

Resultados: Se observó que el antecedente de aborto se asoció significativamente con el nivel de satisfacción en la atención prenatal (Gestantes sin este antecedente indicaron un nivel alto de satisfacción de 84,9%). El antecedente de aborto se asoció significativamente con la capacidad de respuesta (Gestantes sin este antecedente refirieron un nivel alto de satisfacción de 85%). La paridad se asoció significativamente con la empatía (Las primíparas indicaron un nivel medio de satisfacción de 75%). Los antecedentes de aborto y cesárea se asociaron significativamente con la seguridad (Gestantes sin estos antecedentes señalaron un nivel alto de satisfacción de 83,9% y 82,3% respectivamente). El trimestre de gestación y el antecedente de cesárea se asociaron significativamente con la fiabilidad (Gestantes del tercer trimestre y aquellas que no presentaron este antecedente tuvieron nivel alto de satisfacción de 61,8% y 80% respectivamente). La gravidez se asoció significativamente con los aspectos tangibles (Las primigestas indicaron un alto nivel de satisfacción de 72,2%).

Conclusión: De las características obstétricas estudiadas sólo el antecedente de aborto se asoció significativamente con el nivel de satisfacción en la atención prenatal.

Palabras clave: Características obstétricas, nivel de satisfacción, atención prenatal.

ABSTRACT

Objective: To establish the association between obstetric characteristics and the level of satisfaction with prenatal care of pregnant women attended at the Collique III Zone Health Center, 2021.

Materials and Methods: Cross-sectional, non-experimental and analytical study. The instruments used were two questionnaires, the first based on obstetric characteristics and the second on the level of satisfaction. They were applied to a sample of 73 pregnant women who attended prenatal care.

Results: It was observed that a history of abortion was significantly associated with the level of satisfaction with prenatal care (pregnant women without this history indicated a high level of satisfaction of 84.9%). Abortion history was significantly associated with responsiveness (Pregnant women without this history reported a high level of satisfaction of 85%). Parity was significantly associated with empathy (primiparas reported a medium level of satisfaction of 75%). History of abortion and cesarean section were significantly associated with safety (Pregnant women without these antecedents reported a high level of satisfaction of 83.9% and 82.3%, respectively). The trimester of gestation and history of cesarean section were significantly associated with reliability (third trimester pregnant women and those without this history had a high level of satisfaction of 61.8% and 80%, respectively). Pregnancy was significantly associated with tangible aspects (primigravidae indicated a high level of satisfaction of 72.2%).

Conclusion: Of the obstetric characteristics studied, only history of abortion was significantly associated with the level of satisfaction with prenatal care.

Key words: Obstetric characteristics, level of satisfaction, prenatal care.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2018. [Citado el 19 de octubre de 2020] Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49550/9789275320334_spa.pdf?ua=1
2. De los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y educación en enfermería [Internet]. 2004 [Citado el 19 de setiembre de 2020];22(2):128-37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
3. Organización Mundial de la Salud. Estadísticas Sanitarias Mundiales. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2014. [Citado el 19 octubre de 2020] Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/112817/WHO_HIS_HSI_14.1_spa.pdf?sequence=1
4. García-Balaguera C. Barreras de acceso y calidad en el control prenatal. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2017 [Citado el 20 de setiembre de 2020];65(2):305-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.59704>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Lima: Institución Nacional de Estadísticas e Informática; 2018. [Citado el 20 de octubre de 2020] Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/index1.html

6. Hernández-Vásquez A, Vargas-Fernández R, Bendezu-Quispe G. Factores Asociados a la Calidad de la Atención Prenatal en Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y de Salud Pública [Internet]. 2019 [Citado el 20 de octubre de 2020];36(2):178-87. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4482>.
7. Chemir F, Alemseged F, Workneh D. Satisfaction with focused antenatal care service and associated factors among pregnant women attending focused antenatal care at health centers in Jimma town, Jimma zone, South West Ethiopia; a facility based cross-sectional study triangulated with qualitative study. BMC Res Notes [Internet]. 2014 [Citado el 21 de octubre de 2020];7(164):1-8. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3994781/>
8. Tesfaye T, Mekonnen H, Negesa L. Maternal Antenatal Care Service Satisfaction and Factors Associated with Rural Health Centers, Bursa District, Sidama Zone, Southern Ethiopia: A Crosssectional Study. J Women's Health Care [Internet]. 2017 [Citado el 21 de octubre de 2020];6(2):1-5. Disponible en: <https://www.longdom.org/open-access/maternal-antenatal-care-service-satisfaction-and-factors-associated-with-ruralhealth-centers-bursa-district-sidama-zone-southern-e-2167-0420-1000363.pdf>
9. Fseha B. Assessment of Mothers Level of Satisfaction with Antenatal Care Services Provided at Alganesh Health Center Shire, North West Tigray, Ethiopia. Biomedical Journal Scientific & Technical Research [Internet]. 2019 [Citado el 21 de octubre de 2020];16(1):11798-802. Disponible en: <https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.002803.pdf>
10. Birhanu D, Belay Y, Workneh D, Belay G. Maternal Satisfaction with Antenatal Care and Associated Factors among Pregnant Women in Hossana Town. International Journal of Reproductive Medicine [Internet]. 2020 [Citado el 22 de octubre de 2020];

<https://downloads.hindawi.com/journals/ijrmed/2020/2156347.pdf>

11. Birhanu S, Demena M, Baye Y, Desalew A, Dawud B, Egata G. Pregnant women's satisfaction with antenatal care services and its associated factors at public health facilities in the Harari region, Eastern Ethiopia. SAGE Open Medicine [Internet]. 2020 [Citado el 22 de octubre de 2020];8:1-10. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120973480>
12. Heredia J. Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud San Fernando Ate Vitarte- Lima Enero-Mayo 2016. Lima: Universidad Privada Sergio Bernales; 2016. [Citado el 23 de octubre de 2020] Disponible en: <http://repositorio.upsb.edu.pe/handle/UPSB/89>
13. Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Citado el 23 de octubre de 2020] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4812>
14. Cano L, Charapaqui E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud Ascensión Huancavelica-2018. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica;2018 [Citado el 23 de octubre de 2020] Disponible en: https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2159/31-.%20T051_71346504.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Aldean G, Rodriguez D. Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, Agosto a Octubre 2019. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes;

2019. [Citado el 24 de octubre de 2020] Disponible en:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/761>

16. Huaccho S. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. [Citado el 24 de octubre de 2020] Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/918>
17. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Lima, Perú: MINSA; 2012. [Citado el 26 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
18. Arciniegas J, Mejías A. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar nueva granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo [Internet]. 2017 [Citado el 26 de octubre de 2020];8(1):26-36. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
19. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud [Internet]. Lima, Perú: MINSA. 2012 [Citado el 26 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
20. Berenguer M, Mediaceja N, Montoya M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. Medisan [Internet]. 2014 [Citado el 26 de octubre de 2020];18(7):923-27. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n7/san06714.pdf>
21. Rodríguez Y, De León L Gómez O, Diéguez E, Sablón N. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. Revista Médica

Disponible: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v38n2/rme080216.pdf>

22. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing [Internet]. 1998 [Citado el 28 de octubre de 2020];64(1):12-40. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
23. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista Facultad de Medicina [Internet]. 2016 [Citado el 28 de octubre de 2020];64(4):715-20. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
24. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna [Internet]. Lima, Perú: MINSA; 2013. [Citado el 30 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://www.unfpa.org.pe/Legislacion/PDF/20131014-MINSA-Propuesta-NT-Atencion-Integral-Salud-Materna.pdf>
25. Mongrut A. Tratado de Obstetricia Normal y Patológica. Ed 5°. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2011.
26. Schwarcz R, Fescina R. y Duverges C. Obstetricia. Ed 7°. Argentina: El ateneo. 2016
27. Instituto Nacional Materno Perinatal. Guía de Práctica Clínica y de Procedimientos en Obstetricia y Perinatología. Lima, Perú. 2014.
28. Munares, O. Factores asociados al abandono al control prenatal. Instituto Nacional Materno Perinatal. 2011 [Tesis doctoral]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2014. [Citado el 02 de noviembre de 2020]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3775>
29. García-Balaguera C. Barreras de acceso y calidad en el control prenatal. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2017 [Citado el 02 de noviembre de 2020];65(2):305-

10. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-305.pdf>
30. Nosrat B, Masoumeh S, Somayeh B. The Effect of Prenatal Education on Mother's Quality of Life during First Year Postpartum among Iranian Women: A Randomized Controlled Trial. *Int J Fertil Steril*. [Internet]. 2013 [Citado el 02 de noviembre de 2020];7(3):169-74. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3914493/>
31. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. Ed 6°. México: McGraw-Hill; c2014.
32. Yupa A. Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en centro de salud Venus del Rio Quevedo. 2018 [Tesis magistral]. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Citado el 03 de noviembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11760/1/T-UCSG-POS-MGSS-153.pdf>
33. Handler A, Rosenberg D, Raube K, Kelley MA. Health care characteristics associated with women's satisfaction with prenatal care. *Med Care* [Internet]. 1998 [Citado el 03 de noviembre de 2020];36(5):679-94. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9596059/>
34. Srivastava A, Avan BI, Rajbangshi P, Bhattacharyya S. Determinants of women's satisfaction with maternal health care: a review of literature from developing countries. *BMC Pregnancy Childbirth* [Internet]. 2015 [Citado el 03 de noviembre de 2020] 18; 15:97. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25928085/>